

¿Cuándo debes realizar una reparación o reforma?

Reparación

Cuando en la red interna se identifique una fuga o un defecto crítico, que afecte la seguridad de la instalación ya sea detectado por el cliente o como resultado de la revisión periódica, el usuario debe llamar a la línea solicitando una atención para reparación de la red interna residencial o comercio según sea el caso.

El contrato de obra tendrá 5 días calendario para cotizar, realizar trabajos y cerrar la actividad de servicio.

Reforma

Cuando un usuario desea instalar un nuevo gasodoméstico en su hogar o identifique una fuga o un defecto crítico que afecte la seguridad de la instalación y que implique un cambio en el trazado de la red o la capacidad instalada ya sea detectado por el usuario o como resultado de la revisión periódica.

El contrato de obra tendrá 5 días calendario para realizar la cotización y su respectiva aprobación.

Una vez realizada la reforma esta se debe certificar y el valor de esta certificación se incluye en la cotización inicial al cliente.

¿En qué consiste una reparación o reforma?

Reparación de la red interna de gas

Consiste en los trabajos que se deben realizar sobre la red interna de un hogar o empresa, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de la normatividad vigente. Lo anterior, sin que se modifique el trazado inicial de la red.

Reforma de la red interna de gas.

Consiste en los trabajos que se deben realizar, sobre la red interna de una vivienda, esta oferta permite adicionar salidas para conectar nuevos gasodomésticos, realizar cambios en el trazado de la red interna de gas o variación de la capacidad instalada.

Requisitos.

Hogares y comercios

- Formato de aceptación de cobros

- Copia de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería (con vigencia mínima por el tiempo de la financiación) o documento en trámite siempre y cuando no se haya expedido el documento original.

Precio

El precio se define con base en la sumatoria de los ítems utilizados en la reparación, de acuerdo con las condiciones de la red. Estos ítems incrementan anualmente con el IPC.

El precio se informa al usuario en el momento de la cotización y se acepta el valor con la firma en la solicitud.

Canales de Atención

El canal habilitado para realizar la solicitud de la reparación y reforma de una red interna de gas es la Línea de atención 604 44 44 115 o 01 8000 415 115. El usuario en el momento de la llamada debe informar al asesor de la línea si le fue instalado un dispositivo de seguridad que no permite el paso del gas (Cepo) y el número de este.

Los canales habilitados para peticiones, quejas y reclamos asociados a las ofertas son:

- Oficinas de atención
- Línea de atención 604 44 44 115 o 01 8000 415 115.
- Página web EPM <https://portalclientes.epm.com.co/terminosCondiciones/>

Otros productos gas.

Consiste en los trabajos y servicios prestados por EPM en el sistema de distribución de gas natural, incluyendo las redes internas de los usuarios.

Producto	Descripción del producto
Reconexión por pago	Reconexión: restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se ha efectuado la suspensión.
Reinstalación por pago	Reinstalación: restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte y subsanado las causas que la originaron.
Asistencia en ERM	Atención de requerimientos de clientes industriales asociados a mantenimientos de la estación de regulación y medición (ERM).
Asistencia técnica	Atención de requerimientos del cliente como: conversiones de artefactos a gas, aforos, cambios de medidores, cambios de reguladores, cambios de conectores, cambios de válvulas, conexión de gasodomésticos, revisión de reformas, reinducciones del servicio, suspensiones preventivas y restablecimientos del servicio.
Cuadrilla con equipo especializado	Son los trabajos que requieren los usuarios o terceros, sobre las redes de distribución de gas natural, en las cuales se requiere equipo especializado. los trabajos requeridos son: movimiento de redes secundarias en operación, retiro definitivo por orden de suscriptor, empalme de acometidas, trabajos por daños a las redes de operación.
Cuadrilla especializada moto	Son los trabajos que requieren los usuarios o terceros, sobre las redes de distribución de gas natural, en las cuales se requiere equipo especializado. los trabajos requeridos son: movimiento de redes secundarias en operación, retiro definitivo por orden de suscriptor, empalme de acometidas, trabajos por daños a las redes de operación.